

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	休日・準夜急患こどもクリニック		
施設概要	【所在地】町田市原町田5-8-21 町田市健康福祉会館1階 【開設年月】2003年 【診察日時】(毎日の準夜帯)午後7時から午後10時まで (日曜日・祝休日・年末年始の日中帯)午前9時から午後5時まで 【建物面積】121.82㎡ 【建物内容】診察室2部屋、感染症診察室1部屋、処置室、待合室、受付 【建物構造】RC造、一部鉄骨造		
設置目的	休日等の日中帯及び毎日の準夜帯における小児の急病患者に対する応急診療を行うため。		
設置根拠法令・条例	町田市急患センター条例		
所管部課	保健所保健総務課	問合せ先	042-724-4241
施設ホームページURL	https://www.machida.tokyo.med.or.jp/		

(2)指定管理者

指定管理者名	一般社団法人 町田市医師会	法人番号	8012305000146
指定管理者所在地	町田市旭町1-4-5		
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日		
指定管理業務の内容	診療内容:小児科(15歳以下のこども)の急病患者診療 診療体制:医師、看護師、薬剤師、医療事務		
利用料金制	☐ 該当 ☒ 併用 ☐ 非該当	選考方法	☐ 公募 ☒ 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
サービスの質(利用満足度全体90%以上)	毎年度	利用者満足度は91.1%で、目標を達成した。
人的安定性 (準夜帯:医師1名、看護師2名、事務員2名 休日急患:医師1名、看護師2名、薬剤師2名、事務員3名)	毎年度	準夜帯・休日とも目標とする人員配置で運営を行った。

3. 昨年度の課題

内容	診療所の安定的運営について(365日の準夜帯及び休日日中帯の運営・医師の確保)
----	---

4. 総合評価及び所見

総合評価	A	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	・休日や夜間に医師を安定的確保することが難しい中、大学病院等と連携を強化し、準夜帯、日中帯ともに休診することなく診療を行っている。年末年始や5月の大型連休は、人員を増やした診療体制をとるように協定で決めているが、それ以外の連休等も混雑が見込まれる日は、スタッフを増員し、臨機応変に対応をしている。 ・利用者満足度は、91.1%と地域からの信頼も厚く、町田市の小児初期救急医療施設として重要な役割を果たしている。 ・年4回の連絡協議会を通じて、スタッフの対応、施設の管理運営、市との連携、地域貢献など全般的に良好な運営が安定的に維持されていることを確認し、総合評価をAとしている。	
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	・今年度は、小児科休日当番センター化8年目を迎えた。来院患者数は日中帯は前年度比1,360名増加の3,208名、準夜帯は1,091名増加の3,618名であり、合計6,826名であった。 ・GWや年末年始は、医師会医師の他、町田市民病院医師や外部協力医の応援も仰ぎ、2診体制にて滞りなく診療できた。 ・看護師については日中帯、準夜帯ともに熟練度は向上し、感染症対策にも対応して、協力的出務により適切な運営ができた。 ・医療事務員についても日中帯担当者はベテランスタッフの協力指導により、習熟度が向上し、戦力化が図れた。 ・薬剤師については薬剤師会の協力のもと、準夜帯、日中帯ともに時節に適した出務編成により、適切な人員確保が図れた。	

【評価対象年度 2023年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】 2023年9月1日～2023年10月31日 【配布枚数】 103名 【回収枚数】 103名 【回収率】 100% 【調査方法】 QRコードが記載されたチラシを配布
------	---

指標 1		評価基準		目標	結果	評価
利用者満足度 (全体)		診療所の利用について満足・やや満足と回答した患者(保護者)の割合 A: 90%以上 B: 80%以上～90%未満 C: 80%未満		90%	91.1%	A
指定期間内における実績(単位: %)						
年度	2019	2020	2021	2022	2023	
目標値	90	90	90	90	90	
実績値	99.0	－	92.0	98.1	91.1	

指標2		評価基準		目標	結果	評価
利用者満足度 (医療従事者の対応について)		医療従事者の対応について満足・やや満足と回答した患者(保護者)の割合 A: 90%以上 B: 80%以上～90%未満 C: 80%未満		90%	87.4%	B
指定期間内における実績(単位: %)						
年度	2019	2020	2021	2022	2023	
目標値	90	90	90	90	90	
実績値	91.3	－	95.0	92.2	87.4	

指標3		評価基準		目標	結果	評価
利用満足度 (診療所の快適さ)		満足・やや満足と回答した患者 (保護者)の割合 A: 80%以上 B: 70%以上～80%未満 C: 70%未満		80%	93.2%	A
指定期間内における実績(単位: %)						
年度	2019	2020	2021	2022	2023	
目標値	80	80	80	80	80	
実績値	80.0	－	74.0	96.1	93.2	

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	指標1、3についてが目標値を上回り、総合評価をAとした。

【評価対象年度 2023年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	診療日数、診療時間は、守られているか。	毎日の準夜帯は、19時～22時、日曜日・祝休日・年末年始の日中帯は、9時～17時で診療を行うこと。	準夜帯、日中帯ともに休診することなく診療を行ったことを事業報告書で確認した。	適
	広範で適切な広報活動を実施しているか。	様々な媒体を利用して広報を行うこと。	町田市医師会HP「休日・準夜急患こどもクリニック専用サイト」、市広報紙・HPに掲載していることを事業報告書で確認した。	適
施設の運営方針・管理方針	後方支援病院が確保されているか。	後方支援病院を確保すること。	町田市民病院と医療連携していることを事業報告書及び連絡協議会で確認した。	適
	衛生管理に配慮した業務運営・管理が行われているか。	衛生管理に配慮した取組みを実施し、衛生管理に起因する事故をなくすこと。	衛生管理に対する取組みが実施されており、衛生管理に起因する事故は発生しなかったことを事業報告書で確認した。	適
	指定管理者と市との連携は、良好であるか。	市との連絡調整の場が確保されていること。	年4回(4月、7月、11月、2月)の連絡協議会を実施した。	適
情報公開・個人情報保護	情報公開のための体制、	情報公開に対する体制	情報公開の請求があった場合、協議する体制があることを事業報告書で確認した。	適
	個人情報保護のための書類等の整備・保管等は適切か。	個人情報の適切な管理	個人情報書類は、鍵のかかる収納ケースで厳重に保管されていることを事業報告書及び2月8日に現地確認した。	適
要望対応	要望、苦情等の対応は、迅速かつ適切か。	要望、苦情等に対する対応方法を確保すること。	要望、苦情等に速やかに対応している。また、運営委員会及び研修会で報告、再発防止に向けた対策と情報の共有を図っていることを事業報告書で確認した。	適
	医療事故・トラブルを未然に防止する努力をしているか。	具体的な対策を実施すること。	医療過誤の未然防止として「ヒヤリハット」の報告を義務づけスタッフへの状況提供や学習にも取り組んでいることを事業報告書で確認した。	適
危機管理	事故発生時の対応は、適切にとられているか。	事故発生時の対応方法を具体的に確保すること。	問題発生時は、速やかに市に報告し、対応を協議することになっているが、事故が発生していないことを協議会及び事業報告書で確認した。	適
	傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生じる損害賠償責任に対応できるか。	各種保険に加入すること。	医師・看護師・薬剤師の賠償責任保険、傷害保険、個人情報取扱保険に加入していることをヒアリング及び事業報告書で確認した。	適
人的安定性	医師、看護師、薬剤師、医療事務員等の従事者確保は安定しているか。	協定書に定められた人員を確保すること。	協定書どおりの人員が確保されていることを月次報告書で確認した。	適
	患者の急な増加に対して対応可能か。	応援医師が確保されており、患者の急な増加に対応できること。	応援医師が確保されていることを事業報告書で確認した。	適
管理経費の縮減	指定管理者ならではの管理経費の縮減に向けた努力をしているか。	経費縮減策を講じること。	診療所内の節電・節水、業務終了後の早期退館、医薬品の在庫を最小限に設定する等、コスト・経費削減についてスタッフ全員で共有していることを事業報告書で確認した。	適
	管理物件の適正な管理	協定書に定められた適正な管理を行うこと。	協定書に沿った管理が行われていることをヒアリング及び現地確認した。	適

【評価対象年度 2023年度】

地域貢献	市民の雇用や地元業者・団体との契約、協力関係があるか。	市民の雇用と市内業者・団体との契約、協力関係が確保されていること。	町田市在住看護師は8名(14名在籍)、町田市在住医療事務員は8名(11名在籍)で、半数以上が市民である。調剤管理について、町田市薬剤師会と協力していることを事業報告書で、確認した。	適
	市内診療所等との連携が行われているか。	地元かかりつけ医への紹介など、連携を図ること。	必要に応じてかかりつけ医の紹介を行っていることを連絡協議会で確認した。	適

(2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
モニタリングその他	会計・経理モニタリング	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2月8日に現地確認、ヒアリングをもとに会計・経理モニタリングの確認項目が「適」であることを確認した。	適
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2月8日に現地確認、ヒアリングをもとに労働条件モニタリングの確認項目が「適」であることを確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	各項目について、要求水準を満たしていることを実績報告書、実地調査及び事業報告書で確認した。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

年度		2019		2020		2021		2022		2023	
項目		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	47,280	49,901	48,270	48,149	48,022	48,022	48,148	48,148	48,239	48,375
	利用料金	110,800	102,137	112,000	29,506	40,800	53,717	60,700	65,793	66,000	83,852
	その他	1	1	1	16,461	1	1,889	1	355	1,000	2,925
	計	158,081	152,039	160,271	94,116	88,823	103,628	108,849	114,296	115,239	135,152
支出	人件費	113,900	112,856	111,405	103,467	84,700	88,159	90,600	82,460	97,650	96,231
	維持管理経費	27,020	21,932	30,039	6,064	15,120	12,768	15,400	18,211	10,500	19,037
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	2,000	2,146
	計	140,920	134,788	141,444	109,531	99,820	100,927	106,000	100,671	110,150	117,414
総計(収入-支出)		17,161	17,251	18,827	-15,415	-10,997	2,701	2,849	13,625	5,089	17,738

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2019	2020	2021	2022	2023
経常利益率	10.8	-16.4	2.6	16.5	17.9
負債比率	3.2	11.8	18.2	3.2	3.1

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	医療機関という性質上、来院患者数や診療報酬の見通しをたてることは難しく、収支計画どおりの運営は困難であるが、補助金の活用や医薬品の在庫管理、施設の節電等、経費縮減に努めるなど指定管理者の経営努力により収入が支出を上回り安定した収支決算となっている。